

Kwaliteit Maatwerkvoorziening Begeleiding Wmo 2015

ISD Bollenstreek en de gemeente Katwijk

9 juli 2015

Toegang aanbieders

Toetreding tot COB:

1. De uitsluitingsgronden staan op de Eigen Verklaring Aanbesteden. Door het insturen van een juist ingevulde Eigen Verklaring Aanbesteden geeft de aanbieder aan dat de daar genoemde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn;
2. Aanbieders die niet kunnen voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen en mogelijke certificeringseisen, kunnen niet (langer) deelnemen aan de COB-overeenkomst;
3. Aanbieders die niet kunnen aantonen een gezonde organisatie met voldoende financiële en economische draagkracht te zijn, kunnen niet (langer) deelnemen aan deze overeenkomst, als de gemeente kan aantonen dat de dienstverlening van deze aanbieder aan klanten in gevaar komt.

Met betrekking tot punt 2: certificering twee opties:

1. Een op basis van de wet voor zijn branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat (bv. HKZ)
2. óf bewijs waaruit blijkt dat de aanbieder zich inzet voor kwaliteitsborging van dienstverlening en daarbij behorende administratieve processen (bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek, protocol of beschrijving van de gevolgde opleidingen);

Gedurende voorziening

Gewenste effecten zijn:

- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben;
- de levering van de Maatwerkvoorziening vindt plaats binnen wettelijke kaders;
- inwoners van gemeente ervaren de levering van de Maatwerkvoorziening als kwalitatief van hoog niveau;
- gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

Leveren maatwerkvoorziening

- Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden. Deze moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). In te zetten vrijwilligers dienen te beschikken over een VOG.
- Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

Plan van uitvoering

De aanbieder stelt per klant een plan van uitvoering op, waarin aanbieder – in samenspraak met de klant- benoemt:

- Zorginhoudelijke gedeelte: welke dienst(en) (zoals door aanbieder beschreven in het etalageformulier) ingezet worden ter verwezenlijking van het door de gemeente gestelde resultaat.
- Procesafspraken: afspraken waar de klant zich aan te houden heeft richting aanbieder.

Dit plan van uitvoering wordt mede ondertekend door of namens de klant.

Rapportage/managementinformatie

- Aanbieders verstrekken jaarlijks een voortgangsrapportage aan de gemeente per klant.
- Bij einde dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld.
- Aanbieder levert kalenderjaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen, voor het eerst in januari 2016. Het opnemen in de jaarverantwoording is voldoende.

Doorlooptijden:

- Start: de startdatum van de maatwerkvoorziening is de datum van het intakegesprek tussen aanbieder en de klant.
- Binnen 5 werkdagen wordt een bericht (via iWmo) aan de gemeente gestuurd.
- Hierbij komen aanbieder en de klant overeen dat de klant binnen een termijn van 10 werkdagen start met de feitelijke dienstverlening.
- Einde: bij beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt binnen 5 werkdagen een bericht aan de gemeente gestuurd, via iWmo.

Facturatie

- Facturen worden ingediend via de iWmo.
- Aanbieders sturen elke 4 weken, uiterlijk binnen 4 weken na afloop periode van 4 weken, een gespecificeerde verzamelfactuur.

CAK

Aanbieders leveren gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. De gemeente beoordeelt of de aanbieder deze gegevens heeft geleverd. Indien de aanbieder niet aan deze verplichting voldoet, kan de gemeente besluiten de geleverde maatwerkvoorziening begeleiding waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen.

Controle

Aanbieders met een omzet van meer dan €50.000 over het voorgaande jaar, leveren ieder jaar vóór 1 juni, tenzij wettelijk anders bepaald, voor het eerst in 2016, een specifiek voor de gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Gemeente stelt hiervoor een controleprotocol ter beschikking.

KWALITEIT

De gemeente hanteert prestatie-indicatoren bij het monitoren van de COB-overeenkomst en de deelovereenkomst maatwerkvoorziening begeleiding (voor overgangsklanten) en doet ook eventueel de meting:

a. Proces

- Wachtijd
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerk door Aanbieder.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).
- Plan van uitvoering op basis van het Arrangement
 - De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door het gezin) geaccordeerd plan van uitvoering.
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Overeenkomst.
 - Niveau: per Aanbieder (steekproef).
- Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder (steekproef).

- Reden beëindiging Maatwerk
De frequentie waarin Maatwerk wordt beëindigd zonder dat de gestelde doelen zijn behaald (inclusief vermelding van reden).
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10%.
- **b. Resultaat**
- Effectiviteit van de hulp
 - Mate waarin de in het Arrangement overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.
 - Prestatie-indicator: minimaal 80%.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder.
- Ervaring van de Inwoner die Maatwerk ontvangt
 - De mate waarin de Maatwerkvoorziening, naar de mening van Inwoner, heeft bijgedragen aan herstel of bestendinging.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: minimaal 70% (in cijfers: 7 uit 10).
- **c. Effect/Impact**
- Vergrote, stabiele zelfredzaamheid
 - Ontwikkeling in scores op de domeinen binnen de zelfredzaamheidsmatrix. Vergelijking tussen moment van aanmelding en moment halfjaar na beëindiging van de Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: Aantal stappen genoemd in het Arrangement.
 - Niveau: per Inwoner, per Aanbieder, per Inwoner gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.
- **d. Beleidsinformatie**
- Herhaaldelijkheid van Maatwerk (recidive)
 - Terugval van Inwoners in vormen van Maatwerk.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10%.
 - Niveau: per Inwoner gemiddeld, per Aanbieder gemiddeld.
- Wachtijd
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerk door Aanbieder.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Aanbieder).
- Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: gemeente-breed (per Inwoner gemiddeld, per Aanbieder gemiddeld).